

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan perpajakan mempunyai peranan yang sangat penting dalam APBN, merupakan komponen terbesar serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam melaksanakan tugas mengumpulkan penerimaan negara tersebut, diperlukan pegawai yang kompeten. Hal tersebut sesuai dengan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian bangsa, dengan cara mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil; pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan; aparatur pajak yang berintegritas, kompeten, dan profesional; serta kompensasi yang kompetitif berbasis system manajemen kinerja. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat, yaitu adanya disiplin yang tinggi, profesionalisme, motivasi dan kinerja yang optimal dari pegawai pajak. Kesiapan sumber daya manusia yang mempunyai disiplin yang tinggi, profesionalisme, motivasi dan kinerja yang optimal diharapkan mampu mengatasi permasalahan perpajakan yang dapat mengatasi krisis ekonomi dan moneter yang melanda Bangsa Indonesia (Gani, 2008).

Sumber daya manusia yang kompeten akan mampu meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, sehingga akan mendorong kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Wajib Pajak yang sadar akan peran penting pajak dalam pembangunan negara, akan memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi. Penerimaan pajak merupakan andalan utama kemandirian dalam pembiayaan pembangunan, akan semakin disadari sebagai hal yang perlu untuk didukung keberhasilannya. Dengan pelayanan pajak yang baik diharapkan dapat memberikan kesadaran kepada seluruh *stakeholders* dalam memberikan dukungan terhadap kinerja pegawai pajak, yang pada akhirnya

akan mampu meningkatkan pola kerja pegawai perpajakan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi (Gani, 2008).

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dari organisasi dan mempunyai peranan yang penting dalam kegiatan organisasi. Notoatmodjo (2003) mengemukakan bahwa manusia sebagai salah satu komponen organisasi merupakan sumber daya penentu tercapainya visi dan misi organisasi. Oleh sebab itu sumber daya manusia harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Organisasi merupakan suatu sistem, yaitu rangkaian hubungan antar bagian komponen yang bekerja sama secara keseluruhan. Dimana setiap komponen merupakan sub sistem yang memiliki kekayaan sistem bagi dirinya. Terdapat hubungan yang erat antara kinerja perseorangan dengan kinerja organisasi. Dengan kata lain bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga baik. Oleh karena itu organisasi harus benar-benar memperhatikan faktor sumber daya manusianya (Umar, dkk., 2016).

Kinerja adalah hasil kerja yang disumbangkan seorang pegawai yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya kepada organisasi yang didasarkan atas kecerdasan spiritual, intelegensia, emosional, dan kecerdasan mengubah kendala menjadi peluang serta ketrampilan fisik yang diarahkan kepada pemanfaatan sumber daya yang disediakan oleh organisasi (Bedard, 2009). Kinerja pegawai yang baik tentu bisa dijadikan salah satu faktor dasar tolak ukur keberhasilan perusahaan karena dalam hal ini kinerja karyawan mengambil peran yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Mansor 2010). Tercapainya tujuan dalam bekerja akan menimbulkan rasa puas dalam bekerja.

Mathis dan Jackson (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Sunyoto (2012) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaannya”. Mangkunegara (2009) menyatakan bahwa

kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. Sunyoto (2012) mengemukakan kepuasan kerja berhubungan dengan absensi, perputaran tenaga kerja, produktifitas, kecelakaan kerja, *labour turnover*, dan sebagainya. Mangkunegara (2009) menyatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yang dapat disarikan: (1) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan dan pelatihan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja; (2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Kinerja pegawai dipengaruhi dari faktor individu pegawai dan faktor pekerjaan, beberapa faktor dari individu pegawai tersebut adalah *Locus of Control* dan *Goal Orientation*. *Locus of control* menurut Robbins (2008) adalah tingkat dimana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Individu yang memiliki *locus of control* positif memiliki prestasi kerja yang lebih baik karena mereka menentukan tujuan yang lebih ambisius, berkomitmen, dan bertahan lama dalam berusaha mencapai tujuannya tersebut.

Patten (2005) menyatakan bahwa *locus of control* adalah cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa apakah seseorang itu dapat atau tidak dapat mengendalikan peristiwa yang terjadi kepadanya. Cara pandang seorang pegawai dalam menghadapi suatu permasalahan dalam pekerjaan akan sangat dipengaruhi oleh orientasi tujuan (*goal orientation*) dalam bekerja. Curral dan Marques-Quinteiro (2009) menjelaskan bahwa *goal orientation* merupakan bagaimana seseorang mengikuti bukti dan strategi pendekatan untuk mencapai tujuan, yaitu untuk menyelesaikan tugasnya.

Goal Orientation memiliki dua dimensi yakni *Learning Orientation* dan *Performance Orientation*. Menurut Curral dan Marques-Quinteiro (2009) *Learning Orientation* yaitu merupakan orientasi penerapan strategi yang lebih

mudah dalam beradaptasi atas tujuan dan tantangan, sangat termotivasi untuk terlibat dalam tugas, tugas-tugas yang menantang dan menyenangkan yang akan membuat individu belajar dan mengembangkan keterampilan baru. Sedangkan *Performance Orientation* menurut Curral dan Marques-Quinteiro (2009) adalah merupakan orientasi yang memilih melakukan tugas yang lebih mudah agar berhasil. Keyakinan ini bertanggung jawab bagaimana cara individu karyawan menerapkan strategi khusus atas pencapaian tujuan.

Selain dipengaruhi oleh factor individu, kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh factor pekerjaan, diantaranya adalah kompleksitas tugas. Kompleksitas tugas merupakan tugas yang tidak terstruktur, membingungkan dan sulit (Nadhiroh, 2010). Pengujian pengaruh sejumlah faktor tersebut terhadap kompleksitas tugas juga bersifat penting karena kecenderungan bahwa tugas dalam perpajakan adalah tugas yang banyak menghadapi persoalan kompleks. Bonner (2004) mengemukakan ada tiga alasan yang cukup mendasar mengapa pengujian terhadap kompleksitas tugas untuk sebuah situasi audit perlu dilakukan. Pertama, kompleksitas tugas ini diduga berpengaruh signifikan terhadap kinerja seorang pegawai. Kedua, sarana dan teknik pembuatan keputusan dan latihan tertentu diduga telah dikondisikan sedemikian rupa ketika para peneliti memahami keganjilan pada kompleksitas tugas. Ketiga, pemahaman terhadap kompleksitas dari sebuah tugas dapat membantu tim manajemen organisasi menemukan solusi terbaik bagi pegawai.

Beberapa kebijakan yang diluncurkan pemerintah terkait upaya pengamanan pencapaian target penerimaan pajak diantaranya: optimalisasi pemeriksaan melalui *focusing* sektor-sektor unggulan dari masing-masing wilayah, mengurangi *transfer pricing* dan *fraud*, data *matching*, optimalisasi IT, *e-tax invoice* serta perbaikan regulasi. Tahun 2016 pemerintah mengeluarkan kebijakan pengampunan pajak atau lebih dikenal sebagai kebijakan *tax amnesty*. Kebijakan pengampunan pajak ini dimaksudkan untuk pihak-pihak yang menikmati hasil dari pembangunan namun belum memberikan pembayaran pajak dengan benar, akan tertarik untuk segera melaksanakan kewajibannya. Di periode pertama pelaksanaan program

pengampunan pajak realisasi uang tebusan secara nasional mencapai 94 Triliun. Melihat dari realisasi uang tebusan pada periode pertama, kebijakan amnesty pajak ini bisa dikatakan berhasil dari yang semula hanya diperkirakan terealisasi 60 Triliun. Selanjutnya, kebijakan amnesty pajak ini diharapkan mampu memperbaiki sistem administrasi perpajakan di Indonesia, sekaligus mengurangi kebocoran pajak akibat meningkatnya kegiatan *underground economy* yang selama luput dari data perpajakan. Sayangnya, rencana penerapan kebijakan *tax amnesty* tersebut masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak pihak menduga bahwa penerapan *tax amnesty* lebih didasarkan kepadapermasalahan pemenuhan target penerimaan perpajakan semata.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang sama yang berjudul “Analisis Pengaruh *Locus Of Control*, *Goal Orientation* Dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
2. Apakah *goal arientation* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
3. Apakah kompleksitas tugas berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
5. Apakah *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dengan mediasi variabel kepuasan kerja?

6. Apakah *goal arientation* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dengan mediasi variabel kepuasan kerja?
7. Apakah kompleksitas tugas berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dengan mediasi variabel kepuasan kerja?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *locus of control* terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
2. Menganalisis pengaruh *goal arientation* terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
3. Menganalisis pengaruh kompleksitas tugas terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
4. Menganalisis kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
5. Menganalisis pengaruh *locus of control* terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dengan mediasi variabel kepuasan kerja.
6. Menganalisis pengaruh *goal arienatation* terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakartadengan mediasi variabel kepuasan kerja.
7. Menganalisis pengaruh kompleksitas tugas terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dengan mediasi variabel kepuasan kerja.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Bagi KPP Pratama Surakarta, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan manajemen sumber daya manusia yang dapat mendukung kinerja pegawai perpajakan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan mampu memperkaya kajian tentang sumber daya manusia, khususnya dari segi kepuasan kerja perawat serta memungkinkan untuk dilakukan penelitian lanjutan.